

# La evaluación del servicio de consulta ¿calidad o cantidad?

Lina Escalona Ríos\*

---

## Resumen

Con el auge de la certificación de servicios bibliotecarios que garantiza a la sociedad la calidad de los mismos, la evaluación de servicios retoma la importancia que siempre debió tener porque permite determinar el nivel de logros obtenidos y las fallas en que se ha incurrido para superarlas y optimizar los servicios; sin embargo, se sigue considerando a la evaluación como una actividad que se reduce exclusivamente al conteo de usuarios y de materiales prestados, cuando la evaluación es la pauta para mejorar cualquier sistema o servicio de la unidad de información. Para Lancaster, King y Thoren, la evaluación es fundamental para determinar el cumplimiento de los objetivos de la biblioteca, por lo que en el presente trabajo se menciona la importancia que tiene la evaluación del servicio de consulta y los objetivos de la misma; asimismo, se proporcionan algunas técnicas para evaluar el servicio y las características del personal de consulta, relacionándolas con la satisfacción de necesidades de información de los usuarios, para concluir que la evaluación de este servicio es una actividad de investigación imprescindible para la toma de decisiones y para determinar el nivel de calidad con que se satisfacen los requerimientos de información de los usuarios.

**PALABRAS CLAVE:** Servicio de consulta, evaluación del servicio de consulta, evaluación del personal de consulta.

## Abstract

With the boom of certification of library services and in order to guarantee its quality for the society, evaluation of them has retaken an importance it should have never lost, for it allows determining the level of the achievements attained as well as the failures in which the service has incurred. In spite of its importance evaluation is still an activity reduced almost exclusively to counting users and loaned items, rather than a guide that can be used to improve any system or an information unit system. Evaluation is fundamental for Lancaster, King and Thoren in order to secure the fulfillment of library aims. This paper underlines its importance for the search service. Some techniques for evaluating this service and the characteristics of its personnel are provided here relating them with the fulfillment of the information needs of users. The paper concludes that the evaluation of the services is an indispensable research activity for decision making and also to establish information user needs.

**KEYWORDS:** Reference service, evaluation of reference service, evaluation of reference service personnel.

---

\* Investigadora Titular. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB), Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Torre II de Humanidades, Ciudad Universitaria, 04510 México, D.F. [escalona@cuib.unam.mx](mailto:escalona@cuib.unam.mx)

## Introducción

El servicio de consulta es uno de los servicios fundamentales de las bibliotecas porque es el servicio básico que atiende de manera directa a los usuarios y determina las necesidades específicas de información con la finalidad de satisfacerlas inmediatamente.

Para lograr la satisfacción del usuario, el servicio de consulta debe contar con dos factores imprescindibles:

- a) Una colección apropiada
- b) Los bibliotecólogos adecuados

Ambos factores son objeto de evaluación para la optimización de este servicio y quienes determinan la calidad en un proceso de certificación del servicio.

Tradicionalmente, el bibliotecario ha llevado estadísticas del número de usuarios y del número de préstamos por áreas o clases, para indicar las materias que son más consultadas, lo que finalmente proporciona una cantidad, que en muchas ocasiones no es confiable, pero de alguna forma indica la medida en que la biblioteca está cumpliendo con su cometido; al respecto Calva menciona que "la evaluación de los sistemas y servicios bibliotecarios en México no ha sido tratada como tal, ya que la mayoría de las veces se ha tomado simplemente como una rutina, al realizarla, no con sentido operativo real..."<sup>1</sup>

Sin embargo, la evaluación no debe ser sólo numérica, también se tiene que evaluar la eficiencia de la colección y del personal. En el servicio de consulta es necesario establecer la relación con la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios.

El proceso de evaluación es una actividad que se debe ver con objetividad, partiendo de la idea de que a través de ella se van a observar los aspectos favorables de una tarea determinada y los aspectos que están limitando dicha tarea, lo que va a permitir la optimización de la misma.

El proceso de evaluación se basa en técnicas objetivas que deben ser del conocimiento de quien administra una biblioteca, de sus jefes de departamento y de los mismos bibliotecólogos que serán objetivo de este proceso, con la finalidad de aceptar sus resultados y de propiciar y participar en el mejor desarrollo de la institución.

El objetivo del presente trabajo es reflexionar sobre la importancia que tiene la evaluación del servicio de consulta y los objetivos de la misma, así como proporcionar algunas técnicas aplicadas a la evaluación del servicio y de las características del personal, proporcionando un ejemplo de cómo evaluar dichas características, relacionándolas con la satisfacción de necesidades de información de los usuarios para, finalmente, concluir que la evaluación de este servicio es importante para la toma de decisiones, y es una actividad de investigación imprescindible para la satisfacción de los requerimientos de información de los usuarios.

## Evaluación de servicios bibliotecarios

La evaluación es una parte fundamental del proceso administrativo de cualquier sistema, institución o actividad, ya que interviene en el inicio y al final de dicho proceso, de acuerdo a las fases del mismo que se explican brevemente a continuación.

- a) Planeación. Es la primera fase dentro del proceso administrativo, y es donde se realiza una evaluación diagnóstica en la que se analiza y se selecciona una relación de hechos referentes a la situación actual de la institución o sistema a estudiar o evaluar, (para los bibliotecólogos cualquier sistema o unidad de información o actividad bibliotecaria).

---

<sup>1</sup> CALVA GONZÁLEZ, Juan José. "Evaluación de los sistemas y servicios bibliotecarios". En: *La bibliotecología en el México actual y sus tendencias*. México : UNAM, 1992. p. 257

## La evaluación del servicio de consulta ¿calidad o cantidad?

La ALA<sup>2</sup> determinó ocho pasos para la planeación bibliotecaria.

- 1.) Se debe considerar a la comunidad en que se desenvuelve la unidad de información
- 2.) Evaluar los recursos y los servicios bibliotecarios actuales
- 3.) Determinar el papel de la unidad de información en su comunidad
- 4.) Determinar los objetivos y las prioridades
- 5.) Desarrollar y evaluar las estrategias para el cambio
- 6.) Implementar las estrategias
- 7.) Monitorear y evaluar los procesos logrados con los objetivos
- 8.) Revisar y poner al día los objetivos y prioridades

El conjunto de estos ocho pasos dará una evaluación inicial objetiva para poder tomar decisiones en las siguientes fases.

- b) Organización. En esta fase se establecen las relaciones efectivas entre los recursos materiales, financieros y humanos de tal forma que se pueda trabajar con efectividad para lograr los objetivos institucionales.
- c) Ejecución. Aquí se pone en acción todo lo planeado y organizado.
- d) Control. Es en esta fase en la que se va a evaluar lo que se está ejecutando, para determinar los logros alcanzados y comparar con lo que se tenía planeado, detectando las fallas y corrigiéndolas.

Como se puede observar, la evaluación está involucrada en la primera y última fase del proceso, ya que al realizar la evaluación final, nuevamente se planean las acciones a seguir para corregir los problemas detectados y continuar con las fases siguientes.

De tal forma que el proceso administrativo tiene un flujo circular en espiral, porque de hecho no se regresa al

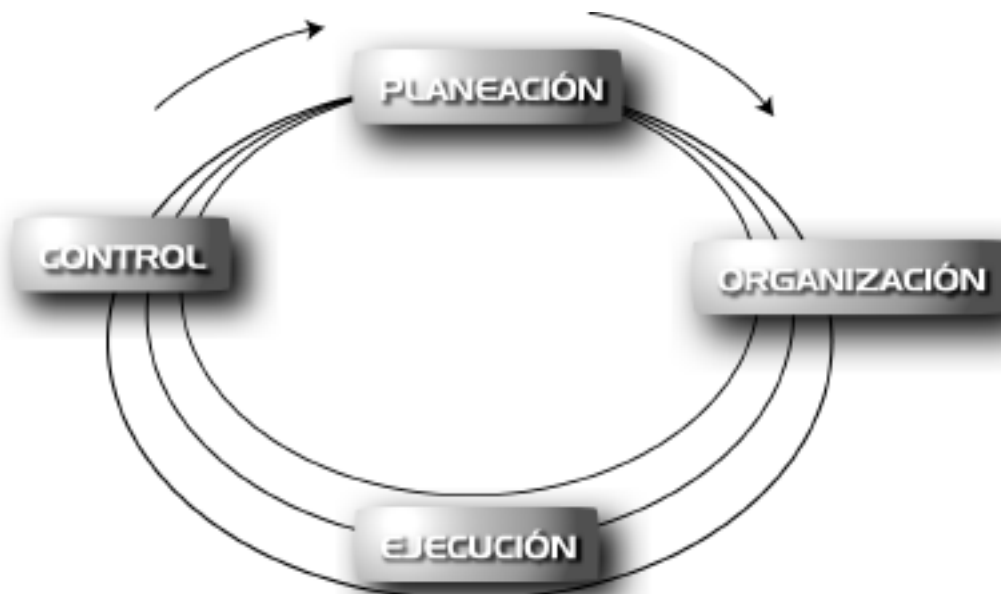


Figura 1. Proceso administrativo

<sup>2</sup> ROBINS-CARTER, Jane and Douglas L. ZWEIZIG. Are We There Yet? : evaluating library collections, reference services, programs, and personnel : lesson one : introduction to evaluation. *American Libraries*. (oct) 1985. p. 20

punto de partida sino que se va evolucionando, perfeccionando las acciones en cada ciclo.

Por lo tanto, la evaluación consiste en comparar la ejecución de las acciones planeadas y organizadas con los objetivos y metas institucionales con el fin de conocer:

1. Si ha habido algún cambio en la ejecución por un periodo de tiempo determinado.
2. Si se ha dado un cambio, se debe determinar si ha sido en la dirección deseada.
3. Siendo así, hasta qué punto.

Lo anterior indicará si el sistema o institución está funcionando y en qué medida, para posteriormente determinar las actividades a seguir. Por lo tanto, la evaluación es el punto de partida para la toma de decisiones, que pueden ser:

- Para designar o implementar un nuevo sistema
- Para mejorar el actual
- Para eliminarlo

Quizá esta última decisión sea la causa de los temores que se tienen al proceso evaluativo; se debe considerar el riesgo teniendo claro el objetivo de la evaluación, sin esconder al personal ni los objetivos ni los riesgos.

Para evaluar servicios bibliotecarios existen diversas técnicas que dependen del tipo de evaluación que se haga: macro o microevaluación y del departamento o actividad que se pretenda evaluar. En este caso, se abordará la evaluación del Servicio de Consulta por ser uno de los servicios fundamentales de cualquier biblioteca o unidad de información.

### **Evaluación del servicio de consulta**

El trabajo en una biblioteca generalmente se divide en dos grandes áreas: procesos técnicos y servicios al público; dentro de éstos, un departamento de suma importancia es el de Consulta, porque a través de él se

contesta a las necesidades específicas de información de los usuarios y para ello se vale de una colección específica que contendrá diccionarios, enciclopedias, almanaques, bibliografías, manuales, estadísticas, directorios, bases de datos, entre otros materiales apropiados para la localización de información precisa.

En el Departamento o Sala de Consulta se proporcionan los siguientes servicios:

- Respuesta a preguntas específicas del usuario. Es una actividad que caracteriza al servicio de consulta y consiste en satisfacer la necesidad específica de información de los usuarios que la pueden manifestar personalmente, por correo o vía telefónica. Para responder a las preguntas de información, el personal se valdrá del conocimiento que debe poseer de la colección y de los servicios de la biblioteca y otras bibliotecas del sistema o de la región.
- Diseminación selectiva de información. Es la actividad en la que el personal realiza una selección de materiales bibliográficos, impresos y electrónicos, acorde al diseño de perfil de sus usuarios, dándole a conocer de forma permanente, los materiales que se van publicando (no sólo los que adquiere la institución en que se labora).
- Alerta. Es el servicio mediante el cual se da a conocer, a los usuarios, las novedades que se van adquiriendo en la institución. Este servicio se puede proporcionar a través de la emisión de un boletín o de la exposición de los materiales.
- Diseño de perfil de usuarios. Es una de las actividades que permite identificar a los usuarios de consulta, su nivel educativo, su proyecto de trabajo, de estudio o sus requerimientos de información y su forma de comunicación con la biblioteca. Ello permite al personal mantener una comunicación constante con el usuario que será notificado de las publicaciones que van surgiendo y que les pueden interesar. Generalmente este servicio se proporciona a una selección de usuarios de la biblioteca universitaria y a la comunidad que atiende la biblioteca especializada. Otra utilidad que tiene esta actividad es la detección de la necesidad de información del usuario de

## La evaluación del servicio de consulta ¿calidad o cantidad?

las bases de datos. En este sentido, la formación profesional del bibliotecólogo es fundamental para orientar la búsqueda de información con base en los requerimientos del usuario, su nivel educativo y su conocimiento del tema, lo que optimizará el tiempo y la efectividad de la búsqueda y recuperación de la información.

- Orientación en el uso de servicios y recursos. Este servicio se caracteriza porque se proporcionan al usuario los conocimientos necesarios para el uso eficiente de los servicios bibliotecarios (catálogos, áreas, secciones, etc.) y el uso de algún recurso que se le dificulte al usuario, como las enciclopedias temáticas, atlas, bibliografías y bases de datos.
- Visitas guiadas. Es el servicio mediante el cual se proporciona a un grupo de usuarios, la información sobre los servicios que presta la biblioteca haciendo un recorrido por toda la institución.

Acorde con estos servicios se encuentran las funciones del bibliotecólogo, establecidas por el Colegio Nacional de Bibliotecarios, para los profesionales del área bibliotecológica:

- Asesorar en consultas especializadas: generales o de índole bibliográfica
- Instruir en el uso de fuentes de información (manuales o automatizadas)
- Compilar bibliografías utilizando la normatividad existente
- Establecer los lineamientos para organizar el archivo vertical
- Contribuir en proyectos bibliográficos
- Orientar a los/as usuarios/as en la selección de obras de acuerdo a sus intereses particulares; a través de fuentes manuales o automatizadas, nacionales o extranjeras
- Difundir el acceso a los materiales documentales a través de medios impresos o electrónicos
- Coordinar actividades de grupo; ofreciendo charlas, visitas guiadas, conferencias, etcétera.<sup>3</sup>

Para llevar a cabo sus actividades en la sala de consulta, el personal debe contar con una buena colección de

consulta (en cantidad y calidad) acorde a los usuarios reales y potenciales de la institución, así como con los instrumentos necesarios para su trabajo como el archivo vertical, catálogos o índices temáticos, resúmenes y bibliografías, entre otros, que de no existir, el bibliotecólogo deberá diseñarlos y mantenerlos actualizados.

De acuerdo a la función principal del servicio de consulta que consiste en responder a las preguntas específicas del usuario, el servicio se puede dividir en directo e indirecto, entendiéndose que "El servicio directo implica la ayuda individual a los usuarios por el personal de la biblioteca e incluye la respuesta a preguntas de tipo objetivo, orientación en las búsquedas de información y guía a los usuarios en el uso de los recursos bibliotecarios"<sup>4</sup>, lo que implica dos características fundamentales del personal:

- a) Poseer una cultura general amplia que permita ubicar el contexto de la pregunta del usuario
- b) Conocer exhaustivamente las características de la colección.

Por otra parte, el servicio indirecto "se relaciona con la preparación de instrumentos (por ejemplo, catálogos y bibliografías) para mejorar el acceso a las colecciones",<sup>5</sup> por lo que se requiere que el personal posea un conocimiento profesional amplio que permita estructurar, seleccionar y diseñar los instrumentos y la información que contendrán, partiendo de que dichos instrumentos van más allá de los catálogos y bibliografías, ya que incluyen el archivo vertical, el boletín de alerta, preparación de traducciones, entre otros más.

---

<sup>3</sup> Mesa Redonda sobre Formación de Recursos Humanos para Bibliotecas. (7 : 2001 : Ciudad de México). *Memoria*. México : CNB, 2002. p. 50

<sup>4</sup> LANCASTER, F.W. *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México : Universidad Nacional Autónoma de México, 1983. p. 85

<sup>5</sup> *Ibidem*.





Teniendo la colección y herramientas adecuadas, la calidad del servicio va a depender del conocimiento del personal y de la precisión y eficiencia con la que se satisfice la demanda de información del usuario.

De esta forma, la selección del personal de consulta se convierte en la clave para que el servicio sea eficiente, ya que "realizar una selección adecuada permitirá contar con los recursos humanos idóneos para el puesto y actividades que se desarrollan dentro de una biblioteca. En caso contrario, una selección de personal deficiente puede llevar a contar con personal al que no le interesen las labores bibliotecarias, el servicio a los usuarios y que no comprenda la misión o propósito de la biblioteca..."<sup>6</sup>

Por tanto, en la selección de personal para el área de consulta se debe vigilar, en primera instancia que sea personal profesional del área bibliotecológica, que tenga una formación sólida y de calidad y que conozca y tenga gusto por la sala de consulta.

Tanto las funciones como las características del personal y de la colección son objeto de evaluación, la que - de acuerdo con Katz- debe partir de las metas y objetivos, no solamente del servicio de consulta sino también de las metas y objetivos institucionales, considerando a la biblioteca como un todo.<sup>7</sup>

La evaluación del servicio de consulta se puede realizar desde las dos perspectivas: de cantidad y de calidad, aunque en este servicio más que el número de preguntas o usuarios atendidos, es de suma importancia saber la calidad con la que se ha satisfecho la necesidad de información del usuario.

<sup>6</sup> CALVA GONZÁLEZ, Juan José. Elementos de la Dirección General de Personal en bibliotecas: aspectos generales. *Biblioteca Universitaria : boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas*. (oct./dic.) 1994, vol. 9, no. 4, p. 31.

<sup>7</sup> cfr. KATZ, William A. *Introduction to Reference Work : reference services and reference processes*. New York : McGraw-Hill, 1997. p. 237.

## La evaluación del servicio de consulta ¿calidad o cantidad?



Es recomendable que dicha evaluación se haga por evaluadores ajenos a la institución, con el objetivo de que sea lo más objetiva posible.

En una evaluación cuantitativa se tendrá que considerar, aparte del tamaño de la colección:

- a) El número total de preguntas recibidas (durante un periodo determinado)
- b) La proporción de esas preguntas que el personal intenta responder
- c) La proporción de las preguntas que se intentó responder y que tienen una respuesta por parte del personal
- d) La proporción de preguntas "contestadas" que lo fueron completa y correctamente
- e) El tiempo promedio que tomó contestar una pregunta del usuario.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> LANCASTER, F.W. *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México : Universidad Nacional Autónoma de México, 1983. p. 87

Este tipo de evaluación se puede basar en normas como las emitidas por la Library Association de Gran Bretaña: *Standards for Reference Services in Public Libraries*, en las que se indican las recomendaciones sobre el tamaño de la colección, la organización del servicio, instalaciones, equipo, número de personal, sueldos, capacidad, experiencia, etcétera, pero habrá que considerar que las normas de calidad están fuera de su alcance, dado el trabajo de relación humana que se debe establecer entre el personal de consulta y el usuario.

En una evaluación cualitativa, se puede hacer uso de las siguientes técnicas:

- Prueba directa de eficiencia. El investigador hace el grupo de preguntas directas al personal, registrando las respuestas, los materiales utilizados y el tiempo de respuesta.
- Observación indirecta del servicio de consulta. Se plantean las preguntas como cualquier usuario, sin que el personal sepa que son para evaluación y se realizan en diferentes días, por un periodo preestablecido.
- Observación y análisis de los métodos de consulta. Consiste en llevar un registro de las actividades que realiza el personal de consulta al saber la necesidad de información del usuario; esto lleva a realizar diagramas de flujo para analizar paso a paso las acciones hasta llegar nuevamente al usuario con la respuesta correspondiente.

Para saber la efectividad de respuesta a las preguntas realizadas por los usuarios, se pueden utilizar las dos primeras técnicas y se hace necesario categorizar las preguntas y registrar las respuestas. Las preguntas se pueden categorizar en:

- a) Direccionales. Las que se responden remitiendo al usuario a un material específico o una herramienta (catálogo, bibliografía o archivo vertical)
- b) Consulta fácil. Las que se responden de forma concreta y sencilla

- c) Búsqueda de información. Las preguntas que requieren de una búsqueda a fondo de la información, en una o más fuentes
- d) Consejo al lector. Cuando se apoya al usuario en la elección de una fuente o material.

Para evaluar la satisfacción de la necesidad de información, aparte de la respuesta adecuada a la pregunta del usuario, es necesario considerar las características del profesional del área bibliotecológica que esté prestando el servicio y se puede usar la tercera técnica.

Diversos autores han escrito sobre las características deseables de este personal, mencionando que el referencista o consultor debe tener espíritu de investigación, conocimientos generales amplios, conocimiento de la colección, imaginación, persistencia, observación, buena memoria, con la habilidad para sistematizar y clasificar el conocimiento adquirido, ecuánime, con espíritu de servicio, etc.

Para cada característica se puede idear una forma de evaluar, sin embargo, para efectos prácticos y apoyados en otras disciplinas, de las que se puede valer la bibliotecología, estas características se pueden agrupar de la siguiente forma:

1. Habilidad de interacción. Es la habilidad que tiene una persona para relacionarse con otras personas, en este caso con los usuarios y entablar una comunicación verbal eficiente, brindando confianza al usuario para expresar sus necesidades de información.
2. Conocimientos generales. Este conocimiento se adquiere a través del aprovechamiento de las oportunidades educativas y culturales que brinda el sistema y que permite al profesional, contextualizar o ubicar la necesidad de información del usuario.
3. Conocimiento de la colección. Esta es una característica adquirida, generalmente a través de la formación profesional, en la que se enseña la estructura y contenido de los diversos tipos de materiales que componen el acervo

de consulta, tanto manual como automatizado, permitiendo al bibliotecólogo, dar la respuesta adecuada al requerimiento de información del usuario y enseñarle el uso adecuado de los materiales y recursos que necesite para la localización eficiente y precisa de su información.

4. Habilidad en la conducción de la entrevista. Consiste en el manejo de la entrevista que el bibliotecario tiene con el usuario. Es decir, la facilidad del bibliotecario para determinar con precisión las necesidades de información del usuario.

Para evaluar las dos primeras características, el evaluador se puede apoyar en pruebas psicológicas (ya conocidas y probadas), pero para las características puramente bibliotecarias se deben idear pruebas con base en la colección con la que da servicio el personal y en la observación de la relación usuario-bibliotecario, para finalmente medir la satisfacción del usuario.

Posteriormente, a través de un análisis estadístico sencillo, se establece la relación entre las características del personal con la satisfacción del usuario, se determina de qué manera está afectando cada una al nivel de satisfacción.

De esta forma y de acuerdo con los resultados obtenidos se pueden tomar diferentes decisiones para optimizar el servicio de forma particular, y volver a evaluar dicho apoyo para analizar los avances obtenidos.

En México se han hecho algunos estudios que pretenden conocer la eficiencia de la sala de consulta a través de la entrevista a usuarios, como López Franco<sup>9</sup> que utiliza el método de cuestionario al usuario preguntando por la frecuencia con que acude a la biblioteca, la actitud del personal, los conocimientos que tiene, los materiales que le proporcionan, entre otros aspectos.

---

<sup>9</sup> Véase LÓPEZ FRANCO, Fermín. *Evaluación del servicio de consulta de la biblioteca pública de México*. México : El Autor, 1997. 123 p. Tesis (Licenciatura en bibliotecología) -- UNAM. Colegio de Bibliotecología.



## La evaluación del servicio de consulta ¿calidad o cantidad?

Otro estudio que se realizó con el personal, colección y usuarios de consulta en bibliotecas públicas de México, D.F., vincula las características del personal con la satisfacción de la necesidad de información del usuario. Por ser uno de los pocos estudios que realizan esta correlación y que puede servir de base para evaluar el servicio de consulta, se dan a conocer las características de dicho estudio.

Se partió de la hipótesis de que los conocimientos generales, la habilidad de interacción, el conocimiento de la colección -por parte del personal bibliotecario- influyen directamente en su habilidad para la conducción de la entrevista y ésta a su vez, en la satisfacción del usuario.<sup>10</sup>

Para medir las características del personal se aplicaron los *subtest* de información del *test* de inteligencia para adultos Weshler (WAIS) y el *test* de habilidad de interacción de Moss; también se diseñó una lista de títulos, autores y temas de la colección para determinar el conocimiento del personal sobre el acervo y para saber la habilidad en la conducción de la entrevista, se diseñó una guía de observación estructurada no participante. Por otra parte, para determinar el nivel de satisfacción del usuario, se realizó un breve

cuestionario de cuatro preguntas, entregándolo al usuario en cuanto recibía la respuesta o la información del personal de la biblioteca.

Los resultados se muestran en el cuadro siguiente:

<b>Variables</b>	<b>Habilidad de interacción</b>	<b>Conocimientos generales</b>	<b>Conocimientos de la colección</b>	<b>Habilidad para la entrevista</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
<b>Habilidad de interacción</b>	1	0.42	0.37	0.51	0.22
<b>Conocimientos generales</b>		1	0.14	0.08	-0.15
<b>Conocimientos de la colección</b>			1	-0.42	0.10
<b>Habilidad de interacción</b>				1	0.11
<b>Satisfacción del usuario</b>					1

Cuadro 1. Coeficiente de Correlación de Pearson entre las variables estudiadas

Lo anterior indica que el factor que influye directamente en la satisfacción del usuario, en las bibliotecas estudiadas en ese momento, es la habilidad de interacción, la que debe estar apoyada en las demás características.

A partir de aquí, la toma de decisiones queda abierta en cuanto a lo que se pretende mejorar a través de cursos, talleres, reubicaciones, etc., para elevar la calidad del servicio.

<sup>10</sup> cfr. ESCALONA RÍOS, Lina. *Personal y usuarios de consulta : un estudio evaluativo en bibliotecas públicas del D.F. México* : La Autora, 1989. Tesis (Licenciatura en bibliotecología) -- UNAM. Colegio de Bibliotecología, p. 66.




## Conclusiones

El servicio de consulta es el que proporciona a la sociedad la calidad con que cuenta la institución bibliotecaria porque es el medio por el cual se satisfacen los requerimientos específicos de información de los usuarios, por lo que es necesario cuidar que su estructura y objetivos respondan a las características institucionales y de los usuarios, vigilando la calidad de la colección que se tiene y que se adquiere y las características del profesional del área bibliotecológica que atiende el servicio.

La evaluación constante, tanto cuantitativa como cualitativa es de suma importancia porque permite conocer la calidad del servicio y realizar una toma de decisiones objetiva para optimizar los recursos en beneficio de los usuarios; pero se debe considerar que evaluar las características y habilidades del personal de los servicios bibliotecarios no es nada sencillo, y menos cuando se pretende relacionarlas con la satisfacción del usuario, pero es un tipo de investigación necesario para determinar la satisfacción del usuario y para mejorar cualquier servicio.

De otra manera, suponiendo lo que hace falta, dejando en manos inexpertas el servicio o mandando al bibliotecario a cursos o a talleres sin ton ni son, se estarán dando "palos a ciegas", sin saber exactamente que es lo que se va a obtener.

Finalmente, cabe señalar que la calidad del servicio de consulta y de los servicios bibliotecarios en general repercuten en el mejoramiento y desarrollo cultural y académico de la sociedad. 

## Referencias Bibliográficas

- ANGULO M., Violeta. La entrevista en la búsqueda de información. *Ciencia bibliotecaria*, 1977, no. 1, p. 18-20.
- BROWN, Royston. *Public Library Administration*. London : C. Bingley, 1979. 95 p.
- BUNGE, Charles A. Factors Related to Reference Question Answering Success : the development of data-gathering form. *Reference Quarterly*, 1985, vol. 24, no. 4, p. 482-486.
- Measurement and Evaluation of Reference and Adult Services. *Reference Quarterly*, 1983, vol. 22, no. 3, p. 251-254.
- CALVA GONZÁLEZ, Juan José. Elementos de la Dirección General de Personal en bibliotecas : aspectos generales. *Biblioteca Universitaria : boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas*, octubre-diciembre, 1994, vol. 9, no. 4, p. 28-35.
- Evaluación de los sistemas y servicios bibliotecarios. En: *La bibliotecología en el México actual y sus tendencias*. México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1992, p. 257-265.
- ESCALONA RÍOS, Lina. *Personal y usuarios de consulta : un estudio evaluativo en bibliotecas públicas del D. F.* México : La autora, 1989. 127 p. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología), UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.
- HIEBER, C. E. *An Analysis of Questions and Answer in Libraries*. Bethlehem, Pa. : Center for the Information Science, 1966. 78 p.
- KATZ William A. *Introduction to Reference Work : reference services and reference processes*. New York : McGraw-Hill, 1997. 286 p.
- KING, Donald W. and BRYANT, Edward C. *The Evaluation of Information Services and Products*. Washington, D.C. : Information Resources, 1971. 160 p.
- LANCASTER, F. W. *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983. 447 p.
- LICEA DE ARENAS, Judith. Evaluación de bibliotecas de instituciones de educación superior. En: JORNADAS MEXICANAS DE BIBLIOTECONOMÍA (8 : 1977 : Guadalajara, Jal.). *VIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, del 1 al 6 de mayo de 1977, Guadalajara, Jal. : la problemática de las bibliotecas en México y sus soluciones : Memorias*. México : AMBAC, 1988, p. 233-239.
- LÓPEZ FRANCO, Fermín. *Evaluación del servicio de consulta de la biblioteca pública de México*. México : El Autor, 1997. 123 p. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología), UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.
- MESA REDONDA SOBRE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA BIBLIOTECAS. (7 : 2001 : Ciudad de México). *VII Mesa Redonda sobre Formación de Recursos Humanos para Bibliotecas : Memoria : México, D. F., 14, 15 y 16 de noviembre de 2001*. México : CNB, 2002. 56 p.
- WHEELER, Joseph L. y GOLDHOR, Herbert. *Administración práctica de bibliotecas públicas*. México : Fondo de Cultura Económica, 1980. 603 p.
- WHITLATCH, Jo Bell. *Evaluating Reference Services : a practical guide*. Chicago : American Library Association, 2000. 225 p.